



Les représentations de l'accompagnement et de l'insertion dans le réseau des centres d'hébergement et de réinsertion

Philippe Bregeon

► To cite this version:

Philippe Bregeon. Les représentations de l'accompagnement et de l'insertion dans le réseau des centres d'hébergement et de réinsertion. Les éditions l'harmattan. À quoi servent les professionnels de l'insertion ?, Les éditions l'harmattan, pp.276, 2008, Le travail du social. hal-00390275v2

HAL Id: hal-00390275

<https://hal.science/hal-00390275v2>

Submitted on 16 Jun 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LES REPRESENTATIONS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE L'INSERTION DANS LE RESEAU DES MISSIONS LOCALES

Philippe Brégeon

Sociologue au laboratoire GRESCO de l'Université de Poitiers

Contact : philippe.bregeon@univ-poitiers.fr

Cet article est issu de l'ouvrage « *A quoi servent les professionnels de l'insertion ?* » publié en 2008 dans la collection « *Le travail du social* » dirigée par Alain Vilbrod, *aux éditions l'Harmattan*

Il s'appuie sur une enquête de terrain menée entre 2004 et 2007 sur le réseau des missions locales et PAIO du département de la Vienne. Il s'agit d'une observation des activités du réseau avec des entretiens auprès d'une vingtaine de conseillers en insertion et de responsables. Certains de leurs propos apparaissent en italique dans les pages qui suivent et une présentation de ces acteurs apparaît en annexe, dans cet article.

Dans le propos qui suit, nous entendons rendre compte du fonctionnement des missions locales du point de vue des pratiques et des discours que nous avons recueillis et observés. Ainsi, nous montrons d'abord comment s'organise et se vit l'activité d'accueil qui représente un des axes majeurs du travail en mission locale, le face-à-face entre les conseillers, les chargés d'accueil et les jeunes dans ce dispositif d'insertion, dont la compréhension du fonctionnement n'est pas donnée instantanément.

Nous rendons compte ensuite de la manière dont les conseillers travaillent avec ces jeunes, des attentes réciproques, contradictoires et des tensions, des conditions de la mise en œuvre de l'insertion avec ses habitus et ses règles qui s'imposent aux jeunes mais également aux conseillers. Nous questionnons les logiques ainsi que le phénomène d'élargissement et de dilution de cette thématique.

Puis, nous nous évertuons à repérer les identités professionnelles du point de vue des conseillers, c'est-à-dire les manières socialement reconnues de s'identifier les uns les autres dans leur exercice professionnel.

Introduction ; Une activité centrée sur l'accueil

Dans les dispositifs plus anciens de l'intervention sociale, l'activité est régulée par un nombre de places limité pour lequel l'établissement est agréé. Des critères internes et externes réglementaires et implicites filtrent l'entrée du public : type de handicap ou de difficulté sociale, niveau de revenus, affilié au dispositif RMI ou à l'allocation chômage, etc.

A contrario, l'ensemble des jeunes de 16 à 25 ans peut solliciter les missions locales. Selon la DARES, ils seraient 414 000 à s'être rendus pour la première fois dans l'une des 535 structures en France en 2003. Leurs demandes peuvent être diverses et variées : recherche d'information, recherche d'emploi, accès à la formation, difficultés financières, familiales, de logement, etc....

Au-delà de la disponibilité des emplois du temps des intervenants, il n'y a guère de limites à l'accueil et depuis vingt ans, on constate l'arrivée de nouveaux publics. Le développement des missions locales symbolise le passage du traitement quelque peu artisanal d'une pauvreté résiduelle, à la gestion d'un flux de jeunes adultes qui rencontrent des difficultés plus ou moins importantes pour entrer dans la vie professionnelle.

Les espaces et les modalités de cette activité d'accueil varient en fonction des contextes. En milieu rural, les rencontres dans des locaux souvent peu fréquentés prennent un caractère davantage confidentiel.

En milieu urbain, les jeunes sont reçus par un ou plusieurs salariés postés derrière un guichet attendant à

un espace d'attente. Ils sont nommés « chargés d'accueil » depuis l'avènement de la convention collective signée en 2001. Le cadre est en général assez spartiate, avec des chaises peu confortables. On ne trouve ni fauteuil, ni distributeur de café, ni accès à Internet et très peu de décoration pour agrémenter le temps d'attente. Il convient de ne pas donner à l'espace un caractère trop convivial pour prévenir le risque d'occupations intempestives. Une documentation rarement consultée sur la formation, l'animation et les services sociaux est d'ailleurs mise en exergue pour rappeler la finalité de l'institution.

Certains jeunes viennent sur rendez-vous, d'autres souhaitent rencontrer en urgence un conseiller pour lui soumettre leur problème. Il y a des habitués qui connaissent la routine du fonctionnement, il y a aussi des individus qui ne sont que de passage.

Entre les deux extrêmes que représentent le sans domicile fixe et le post-étudiant à bac+3, se croisent dans ce hall d'attente plus ou moins animé une variété de profils et de situations. Le terme de jeunesse recouvre en réalité de multiples trajectoires et situations. Du coup de pouce pour l'obtention d'un droit, à la posture confuse d'un jeune porté depuis longtemps par des systèmes d'assistanat, les attentes sont hétérogènes. Pour autant la majorité des jeunes qui viennent n'ont pas atteint le stade des études supérieures.

Au questionnement préliminaire sur la raison de leur venue, les jeunes qui viennent de franchir la porte pour la première fois répondent souvent en fonction des représentations qu'ils ont de la mission locale et des demandes acceptables : « *Je viens pour chercher un emploi* », « *je viens voir si je pourrais faire un stage* », « *j'ai un problème de logement* ». Le bouche à oreille ayant fonctionné, ils indiquent parfois qu'ils viennent voir ce conseiller dont ils ont entendu parler par un copain.

Un certain nombre de jeunes ne se rendent à la mission locale qu'après avoir été pressé par leurs parents ou par les intervenants sociaux du quartier. Certains avaient tenté auparavant de franchir les portes des agences intérim. Leur situation étant devenue de plus en plus difficile, ils viennent chercher une réponse face à une absence d'activité qui dure depuis trop longtemps.

Ils savent pourtant que les conseillers n'ont pas les moyens de leur proposer directement un emploi. Cependant, en comparaison avec l'ANPE, la mission locale apparaît à leurs yeux comme un univers social moins immédiatement hostile :

« *Finalement, la mission fait miroiter l'espoir qu'il est possible de différer la sanction du marché du travail. L'attente est d'autant plus grande que celle-ci apparaît comme la dernière assistance* » (Beaud, 1996, p. 72).

Les chargés d'accueil doivent surveiller avec tact le flux et l'attente pour maintenir l'impression d'une institution en empathie avec les jeunes. L'espace est plus ou moins animé et encombré selon les heures de la journée.

Ils doivent recueillir un premier état de la demande des jeunes qui arrivent, assurer un premier travail d'orientation, enregistrer des rendez-vous, répondre aux appels téléphoniques, passer les communications vers les conseillers. Ils doivent également contenir et réguler les comportements. Certains visiteurs mettent d'emblée la pression en arrivant à l'accueil. Ils exigent que l'on traite au plus vite leur demande. Ils entendent que l'on prenne en compte leurs besoins dans l'ici et le maintenant. Certains sont particulièrement remontés par rapport aux institutions compte tenu des refus successifs qu'ils ont subis ici et là.

Le guichet peut devenir la scène de confrontations plus ou moins facilement amorties. La tension monte d'autant plus facilement à certains moments de la journée que le flux a du mal à s'écouler ou qu'il y a une affluence particulière. La fonction d'accueil induit une confrontation permanente à l'immédiateté par rapport à des demandes de natures hétérogènes. Ce sont des postes particulièrement exposés dont les activités débordent couramment des tâches prescrites.

Généralement peu diplômés, les salariés au guichet, à l'accueil, sont en quelque sorte à la porte des activités sociales du point de vue de l'entrée physique du bâtiment, mais également sur une des premières marches des métiers du social. Ils occupent des statuts subalternes par rapport à d'autres catégories de personnel des missions locales. Ils sont plus ou moins isolés et dépendants de la disponibilité des conseillers en insertion sociale et professionnelle dans le fonctionnement global de l'institution. Ces derniers, plus nombreux et souvent en retrait, peuvent articuler leur activité avec celle de l'accueil et se rendre disponibles.

Ils peuvent au contraire opérer un certain cloisonnement et « se replier » sur la gestion de leurs rendez-vous.

Les pratiques humanistes en réponse à l'urgence

Les questions que pose l'organisation de l'accueil en mission locale semblent aussi anciennes que l'existence même du réseau et restent toujours vivaces dans le discours des salariés des missions locales :

- Faut-il recevoir les jeunes « sur le flux » dès qu'ils se présentent, de façon à leur proposer rapidement quelque chose ?
- Faut-il systématiser l'accueil sur rendez-vous pour se donner les moyens d'approfondir la collaboration avec les jeunes ?
- Faut-il délocaliser des espaces d'accueil au cœur de certains quartiers de l'agglomération pour faciliter la démarche de prise de contact ?
- Faut-il envisager ou revenir dans certaines missions locales à des formes d'animation collective auprès des jeunes pour sortir d'une certaine banalisation de l'entretien individuel, perceptible du côté de ces derniers, comme des conseillers ?
- Faut-il s'organiser pour prendre en charge en priorité les jeunes « les plus en difficulté » ?

On peut constater des divergences importantes en ce qui concerne l'organisation par rapport à ces questions. En particulier en région parisienne, un certain nombre de missions locales ne reçoivent que sur rendez-vous avec des délais d'attente qui peuvent dépasser un mois. Elles exigent parfois la présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile sur l'agglomération.

Pour autant, les conseillers argumentent souvent de la nécessité d'articuler l'octroi des rendez-vous avec une disponibilité à l'immédiateté. Ils se sont organisés de manière plus ou moins informelle pour traiter l'urgence, avec des positions variables selon les conseillers.

Certains consacrent du temps entre chaque rendez-vous et valorisent cette manière de travailler : *« Si on ne les reçoit pas assez rapidement et en fonction de leur problème, de toute façon on les perd, c'est clair ! Pour ma part, je ne refuse jamais de voir un jeune que j'ai en suivi et qui n'a pas pris rendez-vous. Je le vois au moins deux minutes dans le couloir. Ensuite, il part rassuré et avec un rendez-vous, l'urgence est différée »* (Mickaël¹, n° 36).

Dans cette perspective, la mission locale doit être d'abord un espace où les jeunes sont accueillis pour ce qu'ils vivent dans l'immédiat, c'est-à-dire avec leurs problèmes et leurs attentes. Davantage que le contenu des actions mises en place, c'est ce statut d'interlocuteur privilégié des jeunes en quête de solution et la réactivité qui sont alors valorisés par l'institution : *« On est pris au trois-quarts par des jeunes qui viennent nous voir dans l'urgence, on est dans des prestations essentiellement liées à l'immédiat, à l'air du temps ! »* (Bernard, n° 22).

Les professionnels défendent alors un mode de collaboration en contre modèle d'une organisation qui mettrait les jeunes à distance. A contrario des agences locales pour l'emploi, le tutoiement est d'ailleurs fréquemment utilisé avec les jeunes. En se rendant disponible instantanément, il s'agit aussi de prévenir les risques de dérapage liés à l'inquiétude ou à la frustration et de renforcer la confiance. C'est aussi un moyen d'assumer collectivement la pression qui s'exerce sur les chargés d'accueil. On retrouve ce souci de faire corps entre collègues dans les équipes d'intervenants sociaux.

C'est aussi l'occasion de donner à voir son engagement. À certains moments, les sollicitations des collègues, des partenaires et des jeunes en suivi sont nombreuses et rythment la journée de travail. Le chargé d'accueil ou le conseiller se retrouve à devoir passer rapidement d'un registre à un autre, d'une personne à une autre, de collaboration d'une institution à une autre. Cette situation génère assez régulièrement une forme de suractivité, un sentiment d'intense utilité qui leur est renvoyé par les jeunes eux-mêmes. Ils reconnaissent que

¹ Il s'agit de propos de conseillers en insertion et de responsables du réseau des missions locales recueillis dans le cadre d'entretiens semi directifs lors d'une recherche entre 2004 et 2007, sur le département de la Vienne. Leurs prénoms modifiés avec pour chacun un numéro apparaît en dessous de chaque citation. En annexe dans cet article, nous présentons leurs caractéristiques.

cette situation peut être gratifiante : *« Les deux premières années, je recevais énormément de monde dans la mesure où le point d'accueil venait d'être créé. Ce travail était pour moi une véritable passion dans la mesure où j'avais l'impression qu'il me correspondait vraiment ! J'avais l'impression d'être celle qui allait sauver le monde ! Sauf qu'au bout de quelque temps, ça ne pouvait plus continuer, c'était trop... »* (Virginie, n° 38).

Le rythme de travail s'accélère, le rapport au temps s'en trouve transformé avec une amplification du vécu émotionnel : *Tu reçois, tu reçois, tu reçois des gens. Au bout d'un moment, tu es complètement dedans. Finalement, tu es à moitié shooté. Tu peux en arriver à oublier dans quel jeu tu es, mais ça n'est pas normal ! Ça s'apparente à une pratique addictive »* (Bernard, n° 22).

Dans cette situation, chaque salarié doit s'efforcer de ne pas dépasser une certaine limite au-delà de laquelle il s'épuise rapidement. La politique d'accueil de la plupart des missions locales pose la question récurrente mais jamais résolue du nombre exorbitant de jeunes qui sont censés être suivis. *« On a des injonctions contradictoires entre recevoir et insérer. On est en fin novembre, j'ai 350 dossiers en suivi... Depuis le début de l'année, j'ai accueilli 130 personnes nouvelles. On est dans un cadre légal de 35 heures et donc, on ne peut pas tout faire... »* (Bernard, n° 22).

Les pratiques professionnelles en question sont aussi sous la dépendance du contexte socio-économique : *« En ce moment, on a plus l'impression de faire un boulot d'assistante sociale que de conseiller en insertion sociale et non professionnelle. De toute façon, tous les matins on regarde les offres ANPE. En ce moment, il y en a 18 à 20, alors dans ces conditions si on veut voir du côté du boulot, il n'y en a pas ! »* (Daniel, n° 25).

La mise en scène « de l'entretien d'accueil »

Le thème de la relation privilégiée constitue la clef de voûte dans la plupart des missions locales. La collaboration des jeunes étant le plus souvent facultative et volontaire, une part essentielle de la légitimité sociale des professionnels réside dans leurs capacités à « l'accrochage relationnel ».

Quand le jeune se présente pour la première fois sur rendez-vous, il va être reçu pour "l'entretien d'accueil"². Les conseillers se déplacent eux-mêmes pour aller chercher le jeune dans le hall d'attente. Ils l'accompagnent ensuite dans leur bureau et engagent d'emblée la conversation sur le chemin pour détendre l'atmosphère : *« As-tu trouvé facilement la mission locale ? »*, *« Excuse-moi de mon retard à cause de... »*, etc.

En comparaison de leur gestion des rencontres ultérieures, ils essaient de consacrer davantage de temps et de disponibilité pour cette prise de contact. En général, ils laissent d'abord le jeune exposer librement les raisons pour lesquelles il est venu.

À l'extrémité supérieure, nous trouvons le jeune apparemment assez autonome qui semble doté des ressources intellectuelles, culturelles et morales pour accéder sans trop de difficultés à une autonomie socioprofessionnelle. Au besoin, il s'agira d'une aide ponctuelle par rapport à quelqu'un que l'on ne devrait pas revoir de sitôt.

À l'autre extrémité, se trouve le jeune en échec scolaire depuis longtemps et plus ou moins en rupture par rapport à sa famille et aux institutions. Il est éventuellement envoyé par « ce partenaire » d'un autre service qui a manifesté une certaine attente pour que l'on offre des solutions à son protégé.

Entre les deux, il y a des situations intermédiaires pour lesquelles il est parfois difficile de se faire une idée du degré de motivation et du niveau de difficultés sociales.

La cible privilégiée est celle qui nécessite, ce que les conseillers nomment, un accompagnement de longue durée : *« Les jeunes en difficulté correspondent à environ un tiers de ceux que l'on reçoit mais ils mobilisent les deux tiers de notre activité et ce sont eux notre priorité »* (Daniel, n° 25).

Surtout par rapport à ces derniers considérés comme particulièrement instables, il s'agit de trouver le biais pour que le contact soit rassurant et travailler à l'accrochage relationnel. L'enjeu, c'est aussi de fidéliser

² C'est l'appellation que nous avons couramment entendue en mission locale

en quelque sorte « la clientèle ».

Au fil des entretiens, le conseiller est plus ou moins amené à jouer sur les attitudes : un regard bienveillant, un sourire de connivence, des mimiques d'encouragement à parler pour certains, le tutoiement, une attitude « cool » pour d'autres. Le jeune doit sentir qu'on est là pour l'aider et pour avancer avec lui (Beaud, 1996).

La plupart des conseillers reprennent avec le jeune le parcours antérieur en essayant de valoriser des investissements en termes de loisirs et de hobby. Le cas échéant, il s'agit aussi de dédramatiser les échecs scolaires pour introduire l'idée d'une seconde chance, d'un nouveau parcours. Il faut tracer une ébauche pour mettre en perspective les contours d'une possible collaboration.

Les principes de construction de la relation avec les jeunes sont relativement bien partagés au sein du réseau des missions locales. Le conseiller doit essayer d'appréhender instantanément les dispositions du jeune à son égard et envers l'institution mission locale, c'est-à-dire la valeur sociale positive et les attributs sociaux qu'il semble prêt à accorder à l'un et à l'autre (Goffman, 1974).

Dès les premières rencontres, il s'agit de transmettre une représentation de son rôle et de sa fonction qui seraient prépondérantes pour le jeune, par rapport à son avenir.

Comme dans l'ensemble des dispositifs, on retrouve cette insistance à positionner rapidement son institution. D'une certaine manière, le salarié de l'insertion se sent dans l'obligation morale et fonctionnelle de promouvoir son organisation, son activité et sa profession.

Le langage assez ésotérique de l'insertion traversé par les arcanes et les subtilités du fonctionnement des dispositifs est d'emblée difficilement compréhensible par le jeune. Il contribue à attribuer une légitimité de fait aux conseillers.

Pour autant, l'usager n'est pas forcément cet individu foncièrement dominé, surtout si l'on compare les règles du jeu en vigueur avec celles qu'il devra assumer éventuellement plus tard dans certaines activités professionnelles, pour les bas niveaux de qualification.

Avant de s'adresser à la mission locale, il a généralement déjà une certaine idée de ce qui l'attend. Son réseau lui aura fourni des conseils, par rapport à l'institution. À défaut d'espérer un véritable sas vers l'emploi, il s'agit d'obtenir au moins certains bénéfices secondaires. D'une certaine façon, les jeunes ont les moyens de faire payer un certain prix au dévoilement de leur précarité. Ils peuvent aussi résister aux injonctions en renvoyant, par exemple, aux conseillers leur propre impuissance à accélérer leur intégration socioprofessionnelle et à fournir des réponses à leurs besoins matériels.

Dans ces face-à-face, se négocie le rôle de chacun, le niveau de pression acceptable pour le jeune, les domaines où l'échange sera possible ou non. Les conseillers évoquent généralement une sorte de travail de décryptage et d'interprétation des informations et de la demande délivrées par le jeune. Un tel peut mettre en avant ses difficultés personnelles afin de susciter la sympathie et pour obtenir des aides matérielles. Un autre essaiera de survaloriser son expérience professionnelle afin d'éviter le repérage douloureux des problèmes sociaux et de retarder les injonctions générées par la mise en projet.

Tout en étant dépendante d'une offre d'insertion et d'un espace d'action restreint, la pratique ne peut se résumer à la mise en œuvre de procédures et d'outils standardisés qu'il suffirait de reproduire. Le traitement de la demande doit générer des combinaisons variées et une adaptation. Pour le jeune, le rapport à l'institution, c'est d'abord le rapport à celui à qui il a affaire.

De manière largement inconsciente, les conseillers engagent leurs propres schèmes intériorisés avant et en dehors de l'exercice professionnel. Les face-à-face convoquent leurs affects, leurs émotions, alimentent, par exemple, une certaine nervosité.

Généralement, les conseillers essaient d'apporter assez rapidement une réponse pour satisfaire par exemple à une première demande matérielle. : « *Tu as quand même envie de donner une réponse aux jeunes. Même s'il n'y a pas de boulot, tu veux répondre ! Tu ne veux pas qu'il sorte sans rien !* » (Daniella, n° 26).

On discerne la reproduction des systèmes d'aide sociale pour calmer le barjo et rendre la précarité supportable. Il s'agit aussi de favoriser l'adhésion à la relation au conseiller et avec l'institution mission locale

Personnaliser la relation et trouver la bonne distance

En mission locale, les conseillers travaillent principalement sur trois domaines : la distribution des aides sociales disponibles dans la mise en œuvre de dispositifs de solidarité, l'accès à des stages de formation selon l'état d'une offre qu'ils maîtrisent de moins en moins, l'aide à la recherche d'emploi quand l'individu manifeste une certaine motivation. Parfois, il s'agit simplement d'orienter le jeune vers un service spécialisé, par exemple en matière d'hébergement.

S'ils évoquent bien des rencontres avec divers professionnels, des séquences avec des groupes de jeunes et les réunions d'équipe, ces autres activités apparaissent aujourd'hui périphériques. Les entretiens individuels représentent la part dominante du temps de travail.

Dans les modalités de sa mise en œuvre, le bureau placé entre l'intervenant et le jeune institue un cadre qui induit une certaine perspective : *« Mais on n'a pas non plus la même façon d'observer les jeunes quand ils sont en groupe et quand on les a tout seul dans notre bureau. En mission locale, la relation se construit, au moins au départ, essentiellement sur du déclaratif »* (Virginie, n° 38).

Dans cette situation, le conseiller doit se mettre à l'écoute du jeune et pour cela, trouver la bonne distance : *« Parfois, je me dis qu'ils attendent peut-être que j'aie les chercher plus loin et qu'ils ont l'impression d'une trop grande distance de ma part et qu'ils n'en tirent rien »* (Virginie, n° 38).

Le cas échéant, il est nécessaire de faire preuve d'une certaine directivité par rapport à des attitudes instrumentales trop manifestes : *« Il y a des jeunes qu'il faut remettre à leur place et face à leurs responsabilités. Nous ne sommes pas un magasin de stages et il faut qu'ils apprennent que c'est donnant-donnant »* (Marie-Claude, n° 33).

Le conseiller doit imposer des règles dans la relation : l'écoute et l'échange verbal, le respect des rendez-vous, le respect et l'application de décisions prises en entretien, le réflexe de rendre compte des démarches et d'un peu de son existence durant la période récente pour que le conseiller puisse prendre la température. Il faut aussi qu'ils apprennent à maintenir au minimum un état d'esprit positif durant les entretiens.

Dans les représentations des conseillers, le bon professionnel est souvent celui qui saura trouver le biais entre la demande du jeune et les normes de l'institution et des dispositifs : *« Certains collègues sont capables d'accueillir une diversité de publics et de problèmes. Alors que d'autres vont être bloqués par rapport à des jugements, des stéréotypes et des choses comme ça... Ce sont en quelque sorte des caméléons, c'est-à-dire des personnalités à géométrie variable qui sont capables d'accueillir et de s'adapter à toutes sortes de profils et à toutes sortes de situations durant un temps indéterminé dans leur bureau »* (Etienne, n° 21).

La maîtrise de l'exercice n'est pas si simple et on peut se faire plus ou moins déborder.

L'enchaînement des entretiens induit un risque de saturation : *« J'ai le sentiment d'avoir fait parfois des conneries pour aller plus vite. On se prend à vouloir faire fonctionner le dispositif, sans prendre le temps de prendre en compte la demande des jeunes, ce qu'ils expriment »* (Bernard, n° 22).

Les professionnels doivent essayer de personnaliser le service et de faire preuve d'empathie, en particulier envers les cas difficiles. Cette situation doit être gérée : *« Dans la mesure du possible, avant l'entretien avec un jeune, j'essaie de me rappeler son prénom et de me remémorer les épisodes précédents et avant même d'être dans le bureau, je lui demande souvent : « Alors, ça a donné quoi cette démarche ? ». Sans critiquer les collègues de l'ANPE, le jeune que je reçois, il n'est pas le numéro 6652 »* (Daniel, n° 25).

Cependant, compte tenu de la succession des entretiens, une certaine monotonie s'installe forcément à certains moments : *« Il m'arrive d'être face à quelqu'un et de me demander : « Mince, qui c'est ça ? » »* (Daniel, n° 25).

L'effort de personnalisation n'est pas gratuit. Il doit aussi favoriser l'assentiment des usagers.

Dans ses travaux concernant la vie au guichet, Vincent Dubois pose la question du statut des interactions entre les usagers et les salariés chargés de mettre en œuvre des dispositifs : jusqu'où influencent-elles le caractère même de ces dispositifs ? Peut-on réellement parler de coproduction ?

Les conseillers des missions locales expliquent qu'ils sont sous la pression des jeunes et doivent essayer de faire bouger le système. Les conditions pour accéder à tel ou tel dispositif recouvrent les normes qu'ils

sont tenus de respecter et de faire respecter par le jeune. « Il faut caler » une demande sociale à la réglementation et à sa mise en œuvre. Au besoin, le conseiller devra essayer de mettre en mouvement ses relations, son réseau pour lever les obstacles.

Les pressions sur sa pratique seront d'autant plus fortes que les revendications des usagers apparaissent légitimes. L'agrégation des interpellations peut ainsi avoir des effets indirects sur la gestion des dispositifs d'insertion.

Pour autant, cela ne signifie pas que les politiques publiques puissent être l'agrégation de ces pratiques quotidiennes (Vincent Dubois 1999). C'est sans doute à un autre niveau, c'est-à-dire au niveau macro-social, que s'organise l'essentiel du jeu. La situation sociopolitique dans le champ influence lourdement le travail des conseillers : « *Mais je vois bien qu'en ce moment à l'ANPE, ils sont incapables de donner des réponses claires. Dans l'attente des élections, personne ne prend plus de décision. Du coup, nous on attend par rapports à des entrées en formation et on fait la polka comme tout le monde* » (Virginie, n° 38).

« Faire la polka dans le bal de l'insertion », c'est quand l'incertitude génère une paralysie plus ou moins prononcée dans le système. Les effets de balancier des politiques publiques ainsi que le rythme politique ramènent régulièrement les conseillers en mission locale vers la position d'agent³.

On assiste alors à l'inflation d'une rhétorique chez les professionnels qui se plaignent de l'impossibilité d'assurer leur fonction et de la difficulté de maintenir la face dans ces conditions. Plus l'incertitude se renforce, plus les salariés sont renvoyés à leurs ressources personnelles et à des approches biaisées, quitte à devoir recourir au jeu de la séduction.

La distribution des jeunes dans l'insertion

L'omniprésence de l'usage des notions de projet et de parcours.

Après avoir tenté de faire parler le jeune lors du premier ou du deuxième entretien, le conseiller doit expliquer la procédure à suivre, les conditions de la formation ou de l'octroi des aides nécessaires. La collaboration vise rapidement la question épineuse du projet qui est vécu comme une confrontation par une partie des jeunes. Sur ce registre, il s'avère que les pratiques entre les conseillers peuvent diverger. Quelques-uns s'évertuent à solliciter les aspirations du jeune : « *Quand la personne arrive, j'ai envie de lui donner l'envie d'avancer. Je lui demande « ton rêve, c'est quoi ? »* » (Daniel, n° 25).

Avec l'expérience, la plupart sont soucieux d'amener d'emblée le jeune à prendre en compte la réalité du marché de l'emploi et de l'offre d'insertion : « *Je dis cette phrase pratiquement systématiquement à chaque jeune que je reçois pour la première fois en entretien : « On ne peut pas s'accrocher à un projet sans avoir les moyens de le réaliser. Que ce soit par rapport à des moyens financiers, des moyens en formation ou les offres d'emploi pour trouver du boulot »* » (Bernard, n° 22).

Un des aspects, à la fois central et implicite de la mission consiste à prendre part au travail d'assignation dans l'espace social, d'intériorisation des normes et finalement de désenchantement.

Pour autant, il convient d'orienter en sauvegardant le caractère apparemment volontaire de la collaboration : « *S'il insiste, je vais lui expliquer que la route est très, très étroite et qu'il y a des impondérables. Ceci dit, je vais quand même partir de sa demande* » (Bernard, n° 22).

Il s'agit finalement d'alterner des messages assez contradictoires, le premier plutôt explicite : « *Il ne s'agit pas que je prenne des décisions à ta place car c'est ta vie et c'est en prenant des décisions que tu avanceras. Je fais un diagnostic avec toi de ta situation et de tes projets. Après cela, ton insertion dépend en grande partie de toi et de la manière dont tu sauras ou non te mettre en mouvement et persévérer* ».

Et puis, un peu après ou en même temps et de manière implicite : « *Compte tenu de ton niveau, de la situation socioprofessionnelle, de ce que nous pouvons te proposer, tu n'as pas trop le choix...* »

³ Le terme agent est interprété ici à l'opposé de celui d'acteur, c'est-à-dire comme un exécutant.

Comme l'indique Jellab, les missions locales oscillent entre une vision se référant à l'impact des facteurs économiques sur les trajectoires des jeunes et un regard subjectif relatif au poids de l'engagement personnel qui permettrait de dépasser les obstacles et les discriminations (Jellab, 1997, p. 56).

Les pratiques et les discours sont largement influencés par l'état de l'offre d'insertion et du marché de l'emploi. Plus le marché de l'emploi est fermé, plus le conseiller va devoir mettre l'accent sur les efforts d'adaptation à l'entrée dans le marché du travail et sur la nécessité de se préparer à l'emploi.

Les usages des notions de projet et de parcours en mission locale consistent souvent en une sorte de diagnostic généralement assez subjectif. L'exercice dépend aussi de ce que l'autre a bien voulu révéler : « *Ils viennent, ils nous disent ce qu'ils veulent dire. On est sur du déclaratif. On a parfois du mal à faire la part des choses. Il faut donc faire confiance dès le départ, sinon on ne pourra rien faire...* » (Virginie, n° 38).

En fonction de l'offre en matière de stages et des aides disponibles sur le marché de l'insertion, il s'agira alors de le positionner sur les dispositifs. Cela peut correspondre à l'inscription dans un stage d'insertion pour l'amener à mettre en perspective et à approfondir quelques idées sur sa vie professionnelle future.

Éventuellement, le conseiller rédigera une demande au fonds d'aide aux jeunes pour répondre à quelques demandes matérielles. Il s'agit alors de donner un signal de proximité et de réceptivité.

Comme l'ensemble des intervenants sociaux, les agents des missions locales ont une certaine horreur du vide. Face aux questions que pose l'existence des jeunes et en particulier leur rapport au temps et à l'espace, ils s'évertuent à vouloir apporter des réponses matérielles et tangibles. En conséquence, ils font facilement l'impasse sur le positionnement et les ressources morales et matérielles des contextes familiaux.

L'élargissement des significations de l'insertion

A l'origine, la notion d'insertion avait été délimitée par rapport à l'accès au travail et à l'emploi, à partir des débats des années 1970, relatifs à la relation formation-emploi. Il s'agissait essentiellement d'adapter la formation pour prendre en compte les transformations à l'œuvre dans les marchés de l'emploi.

Même si les évolutions récentes assignent progressivement le réseau vers des pratiques plus proches de l'ANPE, l'idéologie de Bertrand Schwartz et ses conceptions très larges de l'action des missions locales ont autorisé finalement toutes les interprétations. Se pose ainsi la question de l'angle très ouvert par le modèle de la prise en charge globale à laquelle se réfère la rhétorique des missions locales. L'approche globale s'inspire des théories systémiques qui affirment que le tout est plus que la somme des parties et que « l'insertion » doit prendre en compte l'individu dans sa globalité : « *Quelles sont les structures qui peuvent recevoir des gens pendant une heure, voire une heure trente, les écouter et les conseiller? A l'ANPE, ça n'est pas plus de huit minutes. Parce qu'en plus, nous, on reçoit les jeunes, des couples, on les accepte avec leurs problématiques globales. On peut les écouter et parler de tout, parler de couple, parler d'enfants, d'insertion professionnelle, mais ça peut dévier sur l'hygiène et bien d'autres choses ! Vous voyez, notre mission c'est ça...* » (Irina, n° 30).

En mission locale, comme dans l'ensemble de l'insertion, le discours dominant souligne que les problèmes sociaux des jeunes seraient en fait les principaux obstacles à leur insertion professionnelle. Une fois ces obstacles levés, le parcours et la progression vers la formation et vers l'emploi seraient quelque chose de beaucoup plus aisé. Dans une certaine lecture anthropologique, au moins pour les jeunes perçus comme les plus en difficulté, l'insertion sociale précéderait l'insertion professionnelle.

Cette primauté de l'insertion sociale a contribué à instituer la référence à la notion ambiguë d'employabilité. Ses usages tentent de relier étroitement le chômage, les attitudes individuelles et le rapport aux normes...

Elle consacre une certaine décontextualisation des pratiques des missions locales et des dispositifs par rapport au marché du travail : « *Faute de prises suffisantes sur les milieux professionnels, de nombreux acteurs de l'insertion privilégient ainsi l'action sur la personne, engagent les demandeurs d'emploi dans un travail de transformation d'eux-mêmes, s'efforçant de remédier aux « troubles de l'employabilité » qu'ils estiment avoir diagnostiqués* » (Bureau, Marchal, 2005).

La précarité a en effet généré depuis la fin des années 1970 une variété d'activités appelées communément « stages d'insertion. » Elles sont autant d'accès possibles à quelques moyens financiers permettant aux jeunes de vivre. On trouve, par exemple, des sorties au cinéma en groupe, des visites d'expositions, de monuments, d'équipements publics, des activités sportives et culturelles et bien d'autres occupations...

Les pratiques professionnelles autour des actions de réparation et de socialisation des individus se sont nettement renforcées à partir de 1992 avec le programme PAQUE (Préparation Active à la Qualification et à l'Emploi). Il s'agissait de trouver des activités à des jeunes considérés comme n'étant pas prêts à aller vers l'emploi ou vers les formations qualifiantes. Même si le volet social de l'insertion a continuellement fait débat au sein du réseau, un consensus était à l'œuvre en particulier au niveau des intervenants sociaux pour en soutenir la production.

Aujourd'hui, les pratiques autour de l'insertion sociale semblent l'objet d'une remise en cause : « *La mission locale fait beaucoup trop de socioculturel et cela ne répond aucunement au problème des jeunes. Elle est devenue aujourd'hui un bureau d'aide sociale bis. Si vous parlez de la mission locale à une entreprise, elle ne sait même pas qu'est-ce que c'est et ce qu'elle fait !* » (Edouard, n° 48). Cette critique est plus ou moins marquée selon l'histoire de chaque mission locale, des prises de position des acteurs et du contexte politique.

Faire corps entre intervenants dans les dispositifs d'insertion

Après quelques années en fonction, les salariés ont conscience d'appartenir à une mouvance : « *Sur l'agglomération, il y a tellement d'interlocuteurs et d'organismes dans l'insertion que je n'arrive pas à connaître encore tout le monde. Et puis, entre tout ce monde, il y a de la concurrence !* » (Jean-Philippe, n° 82).

Cette mouvance correspond à des interdépendances dans lesquelles il est important de s'inscrire : « *Les individus et les organisations cherchent à ajuster mutuellement leurs lignes d'action sur les actions des autres perçues ou attendues. Les professionnels prennent en compte la manière dont leurs semblables en interne et en externe jugent ce qu'ils font, ainsi que l'influence de ce jugement sur leur prestige et leur rang social* » (Becker, 1985).

Tout en faisant parfois allusion à des tensions avec des dispositifs attenants, la plupart des conseillers présentent les différents métiers de l'insertion comme des éléments unifiés. Le processus d'intégration dans le champ professionnel se réalise largement à partir des affinités, des représentations partagées et sur des modes de collaboration dans lesquels la subjectivité tient une place importante. Comme dans les professions sociales instituées durant les années 1970 et 1980, on discerne l'esprit de corps. Il permet aux salariés, pourtant d'organisations et de modes d'action différents, de se reconnaître mutuellement. Les dispositifs d'insertion génèrent beaucoup d'incertitude. La distribution des aides et des moyens est soumise à de nombreuses contingences. Comme dans l'ensemble de l'intervention sociale, on est plus proche de la gestion de l'aide sociale discrétionnaire et aléatoire que du droit réel et opposable.

Les conseillers doivent connaître les ficelles du métier (Becker, 1985). Il s'agit d'introduire les réseaux dans lesquels s'échangent des informations permettant d'anticiper sur un certain nombre d'orientations. Il convient aussi de repérer les interlocuteurs les plus compréhensifs et mobilisables.

Une bonne connaissance du fonctionnement informel et des affinités entre les acteurs et les institutions permet de solliciter les bonnes personnes, de trouver la meilleure stratégie et d'exercer l'influence nécessaire pour faire avancer ses dossiers. Dans cette perspective, il y est nécessaire de présenter une certaine adhésion à la dynamique des réseaux.

Dans le discours et dans la production écrite du réseau, la question du partenariat revient incessamment. Les missions locales ont été des promotrices zélées de cette thématique. En particulier durant les années 1980, elles ont contribué à un certain décloisonnement des institutions et des pratiques de l'intervention sociale.

Aujourd'hui le vocable partenariat a perdu une bonne partie de son caractère dynamique. Il relève de plus en plus du slogan, du politiquement correct. Ces usages correspondent moins à la recherche de coordination entre les acteurs, les organisations et les dispositifs qu'à la nécessité de montrer que l'on est intégré dans le jeu et partie prenante du champ. Il convient de donner à voir son adhésion et sa contribution à la maîtrise d'œuvre politique. Les salariés et leurs institutions ont intériorisé l'injonction implicite à se montrer au service pour relayer le discours et les attendus politiques, même si on n'en saisit pas forcément les tenants et les aboutissants.

Sur le terrain, les relations avec les autres professionnels et dispositifs s'organisent de manière largement implicite. Au gré des positions des institutions et des affinités, les acteurs se renvoient les usagers. Les salariés des différentes missions locales et institutions sociales partagent souvent les mêmes usagers, d'où l'intérêt de s'entendre pour que le système présente une cohérence globale qui contribuera à la légitimité de chacun : *« A partir du moment où quand même, le travail se fait de manière différente avec des énergies différentes qu'on se fait des points entre partenaires, je trouve ça positif quoi ! »* (Mickaël, n° 36).

Cependant, dans un ensemble de dispositifs dont l'articulation dépend largement d'une maîtrise d'œuvre éclatée, les acteurs sur le terrain savent bien que les logiques institutionnelles particulières ne peuvent être mises au service les unes des autres : *« Il y a plein de gens qui sont suivis par divers services. Moi je crois qu'on devrait être sur un service public global pour ne pas tous se renvoyer le travail à faire. Mais tout le monde cloisonne tout, parce que chacun se protège en fait... Et il y a des intervenants qui passent plus de temps et d'énergie à maintenir des stratégies de protection qu'à travailler avec les usagers »* (Bernard, n° 22).

Avant la décentralisation, le modèle de référence dans les professions sociales était structuré dans un consensus au niveau national à partir des qualifications : assistants sociaux, éducateurs spécialisés, etc. Tout en étant salariés d'un établissement qui dépendait souvent d'une association, les intervenants sociaux avaient tendance à se considérer, non pas d'abord comme des acteurs de leurs institutions, mais davantage comme membres d'une profession. Ils conservaient ainsi une certaine indépendance par rapport à leur employeur qu'ils quittaient avec une certaine facilité, ce qui a amené le constat à l'époque de salariés enclins à la mobilité.

Depuis, la tendance s'est inversée et l'autonomie des salariés s'est réduite. L'élargissement continu du champ de l'insertion a favorisé l'ouverture du marché ainsi que le renforcement des logiques institutionnelles au détriment des logiques professionnelles. En conséquence, les salariés ont intériorisé les enjeux liés à la situation de leur organisation dans le champ.

Le partenariat fonctionne pendant que les positions institutionnelles se maintiennent mais on assiste aussi de temps à autre à des bouleversements : *« On voit bien que le regard de certains partenaires change, chacun mesure ses intérêts... »* (Bernard, n° 22).

Ainsi, les professionnels sont dans une position paradoxale : ils doivent opérer une ouverture maximum pour être intégrés au sein des réseaux. Conjointement, ils ne peuvent pas perdre de vue les intérêts de leur organisation. Dans un contexte où les financements sont de plus en plus incertains, elle est en quelque sorte la branche sur laquelle ils sont assis. De sa position sur le marché de l'insertion dépend la survie des emplois.

La construction d'une identité professionnelle spécifique

Les ressorts de l'idéal professionnel

L'un des éléments centraux dans les représentations sociales du métier par les conseillers eux-mêmes correspond à l'idéal professionnel qui se conjuguerait sous plusieurs angles et particulièrement au contact des jeunes. Dans certains discours, il s'agit de donner une certaine énergie aux jeunes : *« En entretien, je dis souvent : « Allez vas-y ! Fonce et tu arriveras à trouver quelque chose ! » C'est vrai que je fais ce pari-là.... A partir du moment où l'on donne, il y a forcément quelque chose qui va venir en réponse, ce n'est pas*

possible autrement ! » (Daniel, n° 25). Pour justifier de ce type d'affirmation, les conseillers font assez facilement le lien avec leurs origines, leur éducation et leurs valeurs.

Pour d'autres, il s'agit de l'idéal du lien qui pourrait se tisser au fil de la collaboration. La relation permettrait d'entrevoir une intégration positive malgré les obstacles. Le discours se rapproche parfois de la notion de vocation qui a connu une place centrale dans les activités sociales au début du 20^{ème} siècle et que l'on aurait pu croire aujourd'hui dépassée: *« Pour moi, on ne fait pas ce métier par hasard ! Si on est là, c'est parce que dans l'insertion, on a envie de faire avancer les choses et de croire que c'est possible. C'est parce que l'on a envie d'y croire et de convaincre les jeunes ! »* (Daniella, n° 26).

Les discours donnent à voir des conseillers qui seraient en quelque sorte suspendus à un idéal, celui d'accompagner des jeunes dans le respect de leur individualité et l'émergence de leur personnalité.

Il convient alors de comprendre l'usage et les ressorts de l'idéalisation et des discours attenants.

Le contexte actuel de rapprochement avec le modèle ANPE est généralement interprété par les conseillers comme une banalisation de leurs activités. Au-delà, la faiblesse des dispositifs d'insertion rend de plus en plus difficile l'obtention de réponses qui aient du sens. Le sentiment global est celui d'une déconnexion des outils de l'insertion par rapport à la réalité des marchés du travail de plus en plus difficile à pénétrer. L'activité est soumise à un avenir dont les conseillers n'aperçoivent guère les contours. L'idéalisation offre un levier pour refuser de se limiter à l'aspect technique de la fonction et défendre des conceptions plus valorisantes reposant sur le *prima* de la relation.

Le contenu du rapport de Bertrand Schwartz à l'origine des missions locales a constitué un corpus extrêmement propice dans ce sens. Bon nombre de salariés s'y raccrochent encore.

Le processus d'idéalisation est finalement une des composantes de tout processus de professionnalisation. Durkheim représentait les professions comme un des principaux piliers de la cohésion de la société : un pouvoir moral capable de contenir les égoïsmes individuels, d'entretenir la solidarité commune et d'empêcher la loi du plus fort de s'appliquer (Durkheim, 1960).

Etre détenteur d'un pouvoir moral par rapport à la charge d'un problème crucial est également une des conditions pour qu'un groupe puisse faire reconnaître son activité comme une profession. Chaque professionnel doit argumenter avec ses pairs de la valeur imminente de son exercice professionnel pour obtenir une reconnaissance, pour résister à la concurrence (Dubar, Tripier, 1998).

S'il reste toujours possible, au moins en interne, de faire état de ses questionnements et de ses doutes, la survie du collectif professionnel oblige chacun à justifier du bien-fondé de l'activité par rapport à l'extérieur et à redoubler de conviction. Par ailleurs, comme d'autres organisations publiques ou privées, ces structures sont traversées par le discours sur la qualité : *« La norme est devenue idéale, et, en plus, l'idéal est devenu la norme. Les organisations devraient être si puissantes qu'elles pourraient satisfaire toutes les exigences, fussent telles illimitées et contradictoires entre elles »* (Dujarier, 2006, p. 3).

Dans le réseau des missions locales, il est d'autant plus périlleux pour son intégration de résister ouvertement à cette normalisation de l'idéal qu'il s'agit d'un travail relationnel sur autrui qui a émergé essentiellement de mouvements militants, et donc porteur d'une certaine intransigeance en matière de loyauté : *« Au besoin, il faut militer dans des syndicats, dans des collectifs ou des mouvements associatifs pour faire avancer les choses dans l'insertion. Parce qu'on ne peut pas dire que tout est pourri et que rien n'est possible ! Quand j'entends certains discours de collègues, j'ai envie de dire : « battez-vous ou barrez vous si cela ne vous va pas ! »* (Daniella, n° 26).

Si l'adhésion à l'idéal professionnel nécessite un minimum de marge de manœuvre et d'autonomie dans l'exercice de sa profession, la dynamique fonctionne aussi dans l'autre sens. La manifestation de l'idéal permet de susciter une certaine estime de la part de ses collègues, de se sentir reconnu, de renforcer son identité et sa position.

Malgré les doutes inhérents à l'activité, la plupart des conseillers s'évertuent à entretenir leur motivation et celle de leur collectif de travail. Ils apparaissent souvent réellement engagés. En conséquence, les discours sur l'idéal professionnel et sur l'engagement ne doivent pas être interprétés seulement comme relevant de la justification et de la recherche de légitimité. Il ne s'agit pas d'en réduire non plus la signification à des

positions défensives pour résister aux contraintes en interne comme en externe.

Il y a assurément des propensions chez les salariés des missions locales à projeter sur leurs activités l'espoir de faire avancer leur épanouissement personnel et de se réaliser. Les sujets humains ne sont pas seulement des sujets économiques ou politiques. Les conditions salariales n'ont pas évacué l'imaginaire du don au sein du collectif professionnel. L'implication qui déborde de l'ordre salarial doit seulement rester de l'ordre de l'implicite pour ne pas confronter les acteurs aux ambiguïtés de l'articulation entre le travail pour vivre et cet imaginaire du don, avec l'action caritative dont il est nécessaire de se distancier pour faire profession.

Les façons de se représenter les jeunes sont largement influencées par la question de l'identité professionnelle au regard de l'idéal projeté, qui déborde le simple traitement de la question de l'emploi. On retrouve les projections imaginaires largement entretenues dans les professions sociales historiques autour de la réparation, du secours et de la transformation d'autrui.

La place privilégiée de la relation d'aide

Le complet détachement et l'anonymat routinier ne sont guère possibles dès lors que le conseiller a affaire à une personne qui rencontre des problèmes. Au-delà des confrontations plus ou moins directes avec les jeunes, les conseillers mettent couramment en avant la question de la gestion de la souffrance des jeunes : *« Il s'agit de souffrance et l'on ne peut pas ne pas la prendre en compte. Très souvent, j'aide la personne à exprimer ses difficultés et l'on passe beaucoup de temps à écouter des gens sur leur souffrance. J'ai plusieurs situations de jeunes avec des gros désordres psychologiques. Et donc, je ne peux pas faire comme si ça n'existe pas car il s'agit de leur survie. Pour moi, c'est très clair ! »* (Marie-Claude, n° 33).

Le discours fait couramment allusion à la résonance que provoque sur les conseillers eux-mêmes la confrontation avec cette souffrance : *« Pour moi, le plus dur dans mon travail, c'est la solitude que vivent certains jeunes que j'ai en suivi. Je ne peux pas imaginer que certains individus puissent être aussi seuls ! »* (Daniel, n° 25).

En comparaison, le conseiller fait référence à sa propre enfance et son adolescence dans une commune avec une famille et une population rurale qu'il décrit comme particulièrement chaleureuse et vivante du point de vue des liens sociaux et des traditions.

Telle autre raconte avoir remis en cause sa pratique suite aux suicides durant le même trimestre de deux jeunes qu'elle suivait : *« Je me suis dit stop et que j'avais forcément raté des choses. Durant les mois qui ont suivi, je suis tombé dans une grande culpabilité. Ces drames m'ont posé un grand problème de conscience et j'ai bien failli démissionner »* (Marie-Claire, n° 32).

D'une perspective sur l'insertion professionnelle et sur la qualification des jeunes, elle est passée à des pratiques essentiellement centrées sur de la relation d'aide.

Les représentations des intervenants de la souffrance semblent alimenter une certaine ambiguïté : est-ce la précarité et le chômage qui génèrent cette souffrance parce qu'ils placent les individus en situation d'instabilité sociale ? Ou bien, est-ce les soi-disant désordres psychologiques qui génèrent de la souffrance en assignant les individus à l'exclusion et la précarité ? Il semble que progressivement l'interprétation des professionnels glisse vers une certaine psychologisation des chômeurs : la santé mentale serait parmi les éléments prioritaires d'interprétation de l'exclusion sociale. Les personnes atteintes de troubles ne seraient plus capables de trouver une intégration sociale. On se rapproche ainsi du modèle médical toujours très vivace dans les professions sociales plus anciennes. Comme l'indique Denis Castra : *« Le portrait général véhiculé par les professionnels de l'insertion comprend un noyau central de représentations qui ressemble grosso modo à une névrose d'échec, c'est-à-dire à un portrait quasi psychiatrique. Vous trouverez au centre de la représentation des éléments suivants : passif, dépendant, manquant de repère, sentiment d'échec, absence de projet, image négative de soi et bien entendu, besoin d'aide et de suivi »* (Castra, 2003).

Dans une perspective assez proche de la psychanalyse, le terme souffrance évoque une certaine compassion envers ceux qui sont perçus comme des victimes. Ils doivent être écoutés, non forcément parce

qu'ils ont des choses intéressantes à dire, mais d'abord parce que toute victime a le droit d'être entendue (Loriol, 1999).

Par ailleurs, du côté du conseiller ou du bénéficiaire la souffrance offre une justification par rapport à une insertion qui s'éternise. Un accord implicite se tisse entre les deux parties pour recouvrir ainsi une certaine impuissance par rapport à une démarche de recherche d'emploi. Au-delà des discours convenus sur le parcours qui doit faire progresser la situation du chômeur, chacun est sans doute convaincu qu'elle aurait de toute façon assez peu de chance d'aboutir.

Cette complicité est régulée et contenue par des règles : le chômeur peut trouver une écoute bienveillante seulement sur des rendez-vous relativement distants, compte tenu de la charge de travail du conseiller. En comparaison avec le véritable travail analytique qui exige le versement d'une somme d'argent à chaque séance, cette bienveillance n'est pas non plus gratuite. Elle est au moins soumise à l'obligation de faire preuve d'un certain volontarisme verbal et de s'astreindre à un minimum de démarches administratives et sociales.

Les limites dans le traitement de cette souffrance tiennent aussi au niveau de légitimité des missions locales en la matière. D'ailleurs, les conseillers questionnent assez souvent la place de la relation d'aide dans leur activité : *« C'est vrai que l'on reçoit vite des confidences. Assez souvent, on est derrière le bureau et on est juste en écoute. Compte tenu de la gravité de ce que certains nous confient, on se demande comment ils vont se construire avec ce qu'ils ont vécu ! À certains moments, ça déborde de notre métier. »* (Irina, n° 30).

Jusqu'où les conseillers doivent-ils aller ? Comment et à qui passer le relais ?

S'ils tentent bien de faire la distinction entre leur travail et celui de psychologue, certaines tournures dans la relation et les entretiens ne sont pourtant guère éloignées d'un travail " de psy ". Au moins pour les jeunes qu'ils considèrent comme étant en manque de repères et qui sont peut-être simplement plus à distance des normes, ils conçoivent la relation duale comme une forme de relation d'aide. Les premiers doivent pouvoir, s'ils le souhaitent, aborder des questions personnelles et difficiles.

Ces entretiens seraient susceptibles de renforcer l'estime indispensable pour aborder les étapes ultérieures. Le modèle implicite est celui du thérapeute, le conseiller développe une certaine empathie, adopte une posture basée sur l'écoute pour aider à l'expression de difficultés et à la recherche de réponses. Ce glissement de l'accès à l'emploi au prisme de l'aide psychologique peut être parfois à l'initiative des jeunes qui redoutent eux-mêmes la confrontation avec le monde du travail. Ces derniers ont une réelle capacité à passer au-dessus des finalités " officielles " des institutions et à y faire produire ce qu'ils veulent y trouver.

Face aux aléas et à l'appauvrissement de l'offre d'insertion, les missions locales privilégient de plus en plus le thème de la santé et de la psychologie et mènent aujourd'hui des actions très variées autour du mal-être des jeunes : activités sportives, ateliers relaxation, travail sur l'image de soi, consultations médicales, etc. Il s'agit souvent de mettre en œuvre des actions qui se veulent préventives et éducatives sur des thèmes comme le sommeil, l'hygiène alimentaire ou les addictions (Loriol, 1999).

Un certain nombre d'actions génèrent une certaine confusion entre ce qui relève de la sphère publique et de la sphère privée. S'agissant en particulier des adolescents, l'insertion sociale et les problèmes inhérents au mal-être peuvent constituer une sorte de tonneau des Danaïdes par rapport à des questions dont la prise en charge relevait auparavant de la sphère familiale. Cette sphère familiale dont on dénonce aujourd'hui le désengagement en matière d'éducation ...

On est bien loin des objectifs initiaux des missions locales : offrir une seconde chance aux jeunes sortis précocement du système scolaire pour accéder au monde du travail via la qualification.

La médicalisation excessive des questions sociales présente aussi un risque manifeste. Plus les mécanismes d'intégration s'affaiblissent, plus le traitement individuel s'engouffre dans des interprétations tournant autour des pathologies. Les processus mis en œuvre ne font qu'isoler les individus, ce qui contribue à l'intensification de la souffrance sociale. Cette souffrance sociale étant interprétée comme des formes de pathologies individuelles, la boucle est bouclée. En conséquence, au risque pour les jeunes de garder durablement le sentiment personnel d'être porteurs d'échec, ces structures se voient pousser à engager des professionnels du soin : médecins, psychologues, etc.

Certaines missions locales tentent de s'appuyer sur des partenaires avec plus ou moins de réussite. En général, les services publics de santé mentale sont soumis à des problèmes d'effectif avec des postes de médecins psychiatres qui ne sont pas pourvus. Au-delà, la culture institutionnelle n'est pas prête à se laisser assigner dans un rôle d'appui des dispositifs d'insertion : « *On voudrait enfin se mettre d'accord avec la psychiatrie sur qui doit faire quoi ! Quand est-ce qu'on va pouvoir commencer à travailler avec eux ? Quand on leur pose la question ils nous répondent : « Pour nous ça n'est pas notre problème si vous êtes confrontés à des troubles psychologiques dans votre clientèle ». Alors, on se demande : Qu'est-ce qui relève de la psychiatrie ? Qu'est-ce qui relève de la mission locale ?* » (Bernard, n° 22).

Un certain nombre de professionnels de la santé désapprouvent la transformation des intermédiaires de l'emploi en praticiens de la relation d'aide : « *Que les entretiens psychologiques se fassent dans le lieu où l'on va chercher le travail, alors ça, pour moi c'est de la folie ! Qu'est-ce que c'est que ce travail et ce mélange de genres ?* » (CEE, 2004, p. 110).

De fait, avec des missions locales qui s'engagent dans des pratiques en direction de la santé mentale, il apparaît difficile de tracer la frontière entre insertion professionnelle et prise en charge psychologique. Les justifications pour se distancier des cadres thérapeutiques en parlant par exemple d'accompagnement spécialisé apparaissent peu crédibles. L'hésitation de la plupart des missions locales à afficher leur fonction en matière de santé mentale traduit aussi une certaine gêne. Pour preuve, la convention collective ne prévoit ni le métier de psychologue ni aucune fonction thérapeutique.

Dans une position d'impuissance de plus en plus prononcée par rapport au marché de l'emploi, les missions locales se replient progressivement sur le créneau de la socialisation, de la santé des jeunes et de la relation. Chaque type d'acteur engagé dans ce jeu social : intervenants sociaux, responsables publics, professionnels de santé, personnes assistées, etc. y trouve plus ou moins son compte... (Loriol, 1999, p. 23).

Pour autant, l'engagement quotidien des salariés en mission locale dans ce domaine ne doit pas être interprété seulement comme l'ordre de la stratégie. Il convient d'admettre que le face-à-face répété avec des jeunes en situation de précarité peut les tirer sur ce versant.

Au-delà, le modèle de la relation d'aide continue d'exercer une véritable attraction. Les travaux de Philippe Sassier révèlent la richesse de la prise en charge du pauvre avec de multiples significations. En particulier sur un des versants de la culture judéo-chrétienne, l'acte de secours envers la figure de celui qui souffre irait jusqu'à entrouvrir les portes du salut dans l'éternité.

Conclusion

Le niveau d'investissement par rapport au champ économique et aux entreprises varie selon l'histoire de chacune de ces institutions. Sur certains territoires, les dispositifs d'insertion sont davantage relayés par les entreprises et les élus. Les missions locales sont considérées alors comme dépositaires d'une certaine légitimité sur les questions de l'emploi. Ailleurs, elles sont essentiellement reléguées dans le registre de l'assistance.

Telle ou telle structure tente depuis plus ou moins longtemps de se constituer un réseau d'entreprises vers lesquelles elle peut orienter certains jeunes pour des opérations ponctuelles.

La plupart des missions locales organisent des visites d'entreprises pour les conseillers mais aussi pour les jeunes. Par exemple, des « Rallyes Jeunes » ont été mis en œuvre dans l'objectif de faire connaître les entreprises, les métiers et de rencontrer des patrons.

Le réseau a mis en œuvre depuis au moins une dizaine d'années ici et là des actions de parrainage des jeunes par des acteurs du monde économique ou des retraités. Ces derniers sont censés offrir le bénéfice de leur expérience et leurs relations pour les aider à accéder à l'entreprise. En général, ces opérations sont mises en scène avec des articles dans les publications locales. Le battage médiatique est souvent inversement symétrique avec le niveau d'intrusion et d'engagement réel au sein des entreprises. Il s'agit avant tout de donner à voir une proximité avec le monde du travail.

Au-delà du discours apparemment volontariste, on peut difficilement considérer que les missions locales effectuent un véritable travail auprès des entreprises. Le langage de ces institutions est difficilement partageable avec le monde économique, le vocable « entreprise » n'apparaît d'ailleurs nulle part dans la convention collective.

Au-delà des petits boulots pour poursuivre leurs études, la plupart des conseillers n'ont jamais été réellement insérés professionnellement en dehors de l'intervention sociale. Comme l'indique Denis Castra, « *Les professionnels de par leur histoire ont souvent en commun une grande extériorité par rapport au monde économique et de l'emploi, sinon d'ailleurs pour une part une grande méfiance et il me semble que, de la sorte, on cultive la rupture entre le social et l'économique* » (Castra, 2005).

Les intervenants reconnaissent généralement une certaine distance avec les entreprises et la méfiance est souvent assez vivace. De l'autre côté, les employeurs ont tendance à regarder les jeunes pris en charge comme des jeunes à problème et les missions locales comme des acteurs qui organisent l'assistanat.

De toute façon, la priorité à l'accueil massif de jeunes s'oppose d'emblée à un vrai travail dans ce sens : « *On ne peut pas recevoir des personnes les unes après les autres toute la journée et en même temps amener chacune dans l'entreprise. C'est strictement impossible !* » (Bernard, n° 22).

Aujourd'hui, on perçoit une recrudescence du débat et des tensions sur cette question du lien avec les entreprises. Le processus d'intégration plus ou moins forcée dans les services publics pour l'emploi oblige à donner à voir un certain rapprochement avec les entreprises qui sont l'essentiel de la ressource en terme de gisement d'emplois.

LES ACTEURS INTERVIEWES

- n°21. Etienne, 32 ans, licence de psychologie, salarié depuis 4 ans à la mission locale, conseiller niveau 1.
- n°22. Bernard, 41 ans, éducateur spécialisé par VAE depuis 2006, salarié depuis 12 ans à la mission locale, conseiller niveau 2. Il a un parcours de militant syndical et a travaillé auparavant dans d'autres structures sociales. Il est entré en mission locale sans diplôme des professions sociales.
- n°25. Daniel, 35 ans, il est entré à la mission locale avec une licence en sciences de l'éducation il y a 8 ans. Il a obtenu le diplôme d'éducateur spécialisé par VAE. Il est conseiller, niveau 2.
- n°26. Daniella, 33 ans, DEFA, salariée depuis 13 ans à la mission locale, conseillère niveau 2. Elle a été auparavant formatrice au CEMEA.
- n°28. Gaëtan, 55 ans, autodidacte, directeur depuis 15 ans dans cette mission locale, entré dans le secteur social au milieu des années 80 par le syndicalisme.
- n°30. Irina, 40 ans, niveau bac, salariée depuis 10 ans dans cette mission locale, conseillère niveau 2.
- n°33. Marie-Claude, 40 ans, sans diplôme des professions sociales, salariée de cette mission locale depuis plus de 20 ans, conseillère niveau 2. Elle est entrée sur un emploi aidé.
- n°35. Milène, 44 ans, maîtrise en sciences humaines. Elle a été directrice pendant 13 ans d'une mission locale.
- n°36. Mickaël, 48 ans, diplôme d'animateur. Il est mis à disposition depuis 15 ans dans cette mission locale par une maison de quartier. Il est entré dans le social à partir d'un engagement militant. Il a une expérience dans l'animation et dans les stages d'insertion.
- n°37. Pierre, 40 ans, Master en gestion des entreprises. Il est salarié sur le réseau depuis 14 ans en tant que cadre avec une expérience de plusieurs directions en mission locale.
- n°38. Virginie, 34 ans, titulaire d'une maîtrise en sciences de l'éducation, salariée depuis 2 ans comme dans cette mission locale, conseillère niveau 1. Elle a été formatrice dans des stages d'insertion auparavant.
- n°39. Valentine, 43 ans, éducatrice spécialisée, cadre dans cette mission locale depuis un peu plus de 12 ans.
- n°48. Edouard, 57 ans, il a été vice-président d'une mission locale pendant environ 10 ans et à l'origine de la création de cette structure. Il a fait carrière comme cadre dans un organisme de formation.
- n°49. Manuel, 58 ans, il a été animateur, militant, bénévole de plusieurs réseaux d'insertion par l'activité économique. Il a fait carrière comme cadre dans un organisme de formation et d'animation des professions sociales.
- n°50. Marius, 48 ans, il a participé en tant que bénévole à la création d'une entreprise d'insertion. Il a fait carrière en externe comme éducateur spécialisé dans une institution sociale.

BIBLIOGRAPHIE

- Autès M, *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris, 1999.
- Beaud S, « Stages ou formations ? Les enjeux d'un malentendu. Notes ethnographiques sur une mission locale de l'emploi », *Travail et Emploi*, n° 67, 1996, p 67-89.
- Becker H, *Outsiders, études de la sociologie de la déviance*, A-M Métailié, Paris, 1985.
- Becker H.S, *Les mondes de l'art*, Flammarion, Paris, 1988.
- Bellier S, *Le savoir être dans l'entreprise : utilité en gestion des ressources humaines*, Vuibert, Paris, 1998.
- Berthaux R, *Pauvres et marginaux dans la société française*, L'Harmattan, Paris, 1996.
- Bourdieu P, *La Distinction, critique du jugement*, Minuit, Paris, 1979.
- Bourdieu P, *Le sens pratique*, Minuit, Paris, 1980.
- Bourdieu P, Passeron JC, *La Reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Minuit, Paris, 1970.
- Bourdieu P, *Raisons pratiques*, Le Seuil, Paris, 1996.
- Brun F, Leymarie C, Mbla E, *Difficultés d'emploi, Santé et Insertion sociale*, DARES document d'études n° 106, 2005.
- Caillé A, *Don, intérêt et désintéressement : Bourdieu, Mauss, Platon et quelques autres*, La Découverte, Paris, 1994.
- Castel R, *La métamorphose de la question sociale, une chronique du salariat*, Fayard, Paris, 1995.
- Castra D, *L'insertion professionnelle des publics précaires*, PUF, Paris, 2003.
- CEREQ, « Politiques régionales de formation professionnelle. Les premiers effets de la loi quinquennale de 1993 », *Bref*, n° 128, février 1997.
- CEREQ, La décentralisation de formation professionnelle, en quête d'une offre régionale plus cohérente, *Bref*, n° 162, mars 2000.
- Charlot B, Glasman D (sous la dir), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, PUF, Paris, 1999.
- Chopart J.-N. (dir.), *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000.
- Claudel, Guyennot, *L'insertion: un problème social*, L'Harmattan, Paris, 1998.
- Cubéro J, *Histoire du vagabondage du moyen âge à nos jours*, Imago, Paris, 1998.
- DARES, « La politique de l'emploi au prisme des territoires », *Document d'études*, n° 59, septembre 2002.
- DARES, « L'inventivité au quotidien des missions locales et PAIO », *Premières synthèses*, août 2005, n°34-
- DARES, « Bilan d'activité 2003 des missions locales et des PAIO », *Document d'études*, n° 99, avril 2005.
- Darmon M, *La socialisation*, Armand Colin, Paris, 2006.
- De Ridder G (sous dir), *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale*, L'Harmattan, Paris, 1997.
- Divray S, « L'aide à la recherche d'emplois : une activité en voie de professionnalisation ? », *Travail et Emploi*, n° 21, janvier 2000, p. 67-80
- Donzelot J, *L'invention du social*, Fayard, Paris, 1984.
- Dubar C et Tripier P, *Sociologie des professions*, A Colin, Paris, 1998.
- Dubar C, *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, Paris, 1991.
- Dubar C, *La crise de l'identité*, PUF, Paris, 2000.
- Dubar C, Lucas Y, *Genèse et dynamiques des groupes professionnels*, Presses universitaires du Septentrion, Lille, 1994.
- Dubé F, *Le déclin de l'institution*, Le seuil, Paris, 2002.
- Dubois V, *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère*, Economica, Paris, 1999.
- Dujarier M-A, *L'idéal au travail*, PUF, Paris, 2006.
- Ebersold S, *La naissance de l'inemployable*, PUR, Rennes, 2001.
- Eme B, Laville JL, *Les petits boulots en question*, Syros, Paris, 1988.

- Gehin J-P (sous la dir), *Une profession en construction : les formateurs en Poitou-Charentes*, Rapport de recherche du GRITECS, Université de Poitiers, mars 1996.
- Gelot D, Nivolle P, *Les intermédiaires des politiques publiques pour l'emploi*, la Documentation Française, Paris, 2000.
- Hastoy B, *Les missions locales pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes en difficulté*, Rapport au ministre du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, La Documentation Française, Paris, 1989.
- Jamet J (sous dir.), *L'insertion en question*, L'Harmattan, Paris, 1995.
- Jellab A, *Le travail d'insertion en mission locale*, L'Harmattan, Paris, 1997.
- Labbé P, Abhervé M, *L'insertion professionnelle et sociale des jeunes ou l'intelligence pratique des missions locales*, Apogée, Paris, 2005.
- Loriol M, *Qu'est-ce que l'insertion ? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, L'Harmattan, Paris, 1999.
- Naville P, *Essai sur la qualification du travail*, Marcel Rivière, Paris 1956.
- Outin, Ramaux, Métis, *Travail, logiques d'action et sens du travail des intermédiaires de l'emploi*, La Documentation Française, Paris, 2000.
- Paradeise C, Lichtenberger Y, « Compétence, compétences », *Sociologie du Travail*, n°1, janvier-mars 2001, p. 33-48.
- Piotet F(sous la dir), *La révolution des métiers*, PUF, Paris, 2002.
- Procacci G, *Gouverner la misère*, Le Seuil, Paris, 1993.
- Reynaud J-D., *Les Règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, A. Colin, Paris, 1997.
- Reynaud J-D, Eyraud F, Paradeise C, Saglio J, *Les systèmes de relations professionnelles. Examen critique d'une théorie*, les Editions du CNRS, Paris, 1990.
- Rope F, Tanguy L (sous la dir), *Savoirs et Compétences, de l'usage de ces notions dans l'école et l'entreprise*, l'Harmattan, Paris, 1994.
- Roulleau-Berger L, Nicole-Drancourt C, *L'insertion des jeunes en France*, PUF, Paris, 1997.
- Schwartz B, *Moderniser sans exclure*, La Découverte, Paris, 1994.

TABLE DES MATIERES

LES REPRESENTATIONS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DE L'INSERTION DANS LE RESEAU DES MISSIONS LOCALES

| | |
|---|---------------|
| Introduction : une activité centrée sur l'accueil..... | 1 |
| <i>Les pratiques humanistes en réponse à l'urgence.....</i> | <i>3</i> |
| <i>La mise en scène « de l'entretien d'accueil ».....</i> | <i>4</i> |
| <i>Personnaliser la relation et trouver la bonne distance</i> | <i>6</i> |
| La distribution des jeunes dans l'insertion..... | 7 |
| <i>L'omniprésence de l'usage des notions de projet et de parcours</i> | <i>7</i> |
| <i>L'élargissement des significations de l'insertion</i> | <i>8</i> |
| <i>Faire corps entre intervenants dans les dispositifs d'insertion.....</i> | <i>9</i> |
| La construction d'une identité professionnelle spécifique | 10 |
| <i>Les ressorts de l'idéal professionnel.....</i> | <i>10</i> |
| <i>La place privilégiée de la relation d'aide.....</i> | <i>12</i> |
| Conclusion..... | 14 |
| Annexe : les acteurs interviewés et qui apparaissent | 16 |
| Bibliographie | 17 |
| Table des matières | 19 |